

Direkter Treffer

von Juri Weiss

Suchmaschinen sind mit den Strukturen von öffentlichen Websites meistens überfordert. Die Lösung: Searching-URL. Erfahrungen auf dem Portal des Kantons Basel-Stadt zeigen, dass damit über 99 Prozent der Suchanfragen auf Anhieb richtig verlinkt werden können.

Fast jeder kennt es aus eigener Erfahrung: Selbst einfache Suchanfragen an traditionelle interne Suchmaschinen liefern zwar Hunderte von Treffern mit dem Suchbegriff, die gesuchte Seite steht aber selten an erster Stelle. Und dies obwohl in den allermeisten Fällen genau gesagt werden könnte, welche Fundstelle dem Suchenden helfen würde. Die Forderung ist einfach: Der User wünscht sich in aller Regel nur ein Resultat, dafür das richtige. Noch komfortabler wäre es, wenn er genau an die richtige Stelle weitergeleitet würde. Genau dies kann mit einer Lösung auf dem Portal des Schweizer Kantons Basel-Stadt erreicht werden: der Searching-URL.

Das bereits seit längerer Zeit im Einsatz stehende Content-Management-System (CMS) von obtree (C3) wurde so konfiguriert, dass einer einzigen Ziel-URL verschiedene alias-URLs von (Sub-)Pages zugeordnet werden können. Rein technisch gesehen werden standardmäßige Funktionen des CMS eingesetzt: Die Funktionalität entspricht einer http-Header-Umleitung und kann dank des CMS komfortabel verwaltet werden. Umlaute in Suchbegriffen werden automatisch aufgelöst. Die Suche nach zusammengesetzten Wörtern wird für häufig verwendete Suchbegriffe unterstützt (mittels

Trennstrichen). Grundsätzlich ist die Suche jedoch aufgrund des Funktionsprinzips (Suchbegriff = Page-Bezeichnung) auf ein Wort zu beschränken. Im Idealfall wird die Anfrage direkt auf die gesuchte Seite weitergeleitet (mittels Redirect), wobei möglichst tief verlinkt wird. Ein solches Deep-Linking ist allerdings nur möglich, wenn mit einer



Basel: Suche mit direkter Verlinkung.

stabilen Bezeichnung der Ziel-URL gerechnet werden kann. Einschränkungen ergeben sich hier auch bei Frame-Lösungen.

Das Portal des Kantons Basel-Stadt wurde von Anfang an auf die Abdeckung aller drei Staatsebenen der Schweiz ausgelegt. Diese Zielset-

zung wird auch bei der Direktsuche verfolgt. Allerdings ist in solchen Fällen eine sogenannte multiple-alias-Page nötig, um die Gemeinde zu bestimmen. Desgleichen deckt das Portal auch private Angebote ab. Auch in diesen Fällen ist natürlich ein Zwischenschritt nötig, um den User darauf hinzuweisen, dass er nun das staatliche Angebot verlässt. Kann ein Suchbegriff nicht eindeutig einer Website zugeordnet werden, wird ebenfalls eine multiple-alias-Page geschaltet, die eine Auswahl von gesuchten Websites enthält. Ist ein Thema nur vorübergehend nachgefragt, kann sich die Einrichtung einer temporären multiple-alias-Page lohnen.

Der Aufbau der alias-URLs und der multiple-alias-Pages verlangt grundsätzlich zwei Dinge: Zunächst die Kenntnis der am meisten nachgefragten Suchbegriffe. Als Richtschnur kann davon ausgegangen werden, dass für eine mindestens 99-prozentige Abdeckung etwa 1.000 Begriffe genügen. Dafür ist eine Auswertung der Suchabfragen der internen Suchmaschine nötig. Zweitens müssen diese Suchbegriffe einer richtigen Ziel-URL zugeordnet werden, was entsprechende Kenntnisse der Verwaltung voraussetzt. Als große Hilfe bei dieser Arbeit hat sich zudem die konsequente

Link-Tipp

Das Portal des Kantons Basel-Stadt mit Direktsuche:

- www.bs.ch

Mehr Link-Tipps finden Sie unter www.kommune21.de.

Auswertung von Anfragen über das Kontaktformular erwiesen: Die Verwendung des Mail-Formulars ist ein höchst zuverlässiges Indiz dafür, dass entweder noch Informationen fehlen oder diese nicht oder nur schwer zu finden sind.

Die Direktsuche ist zunächst eine absolut statische Methode, Änderungen aufgrund von Neuerungen auf Websites oder geänderter URLs müssen manuell gepflegt werden. Die Direktsuche eignet sich zudem weniger für professionelle Recherchen, da aufgrund der Technik (Suchbegriff = Page-Bezeichnung) nur ein Wort in die Maske eingegeben werden kann. Dafür steht weiterhin die Suchmaschine mit den erweiterten Abfrage-Optionen zur Verfügung. Mit der Direktsuche können nahezu alle Kundenanfragen auf komfortable, schnelle und zuverlässige Art und Weise beantwortet werden. Eine spezielle Gewöhnung für die User ist nicht nötig. Steht bereits ein CMS im Einsatz, mit

dem http-Header-Umleitungen einfach zu administrieren sind, ist die Direktsuche zudem ausgesprochen kostengünstig und einfach.

Dem enormen Nutzen für die User steht nämlich ein erstaunlich bescheidener Initialaufwand gegenüber: Pro alias-URL ist mit weniger als einer Minute Aufwand zu rechnen, die Einrichtung einer multiple-alias-Page (also für die Darstellung von mehreren richtigen Suchresultaten) dauert etwa 15 Minuten. Für einen Grundstock von 1.000 alias-URLs und 30 multiple-alias-Pages ist mit

etwa 25 Arbeitsstunden Aufwand zu rechnen. Damit kann aber bereits eine Abdeckung von mindestens 99 Prozent erreicht werden. Die ständige Weiterpflege ist im Rahmen einer professionellen Website-Pflege marginal. Aufgrund der bisher gemachten Erfahrungen und der erhaltenen Feedbacks darf die Direktsuche als durchschlagender Erfolg gewertet werden: Bisher ist keine einzige Beanstandung bekannt geworden.

Juri Weiss ist Leiter der Fachstelle E-Government in der Staatskanzlei des Kantons Basel-Stadt.

Schwere Suche im Web

Es gibt eine ganze Reihe von Gründen, die internen Suchmaschinen das Leben schwer machen:

Komplexe Website-Strukturen: Viele Behörden und größere Städte haben nicht nur eine Website, sondern Dutzende, die zudem häufig noch mit ganz unterschiedlichen Technologien gebaut sind.

Heterogene Begriffswelt: Es besteht für öffentliche Verwaltungen keine einheitliche Begriffswelt.

Unkenntnis der Behördensprache und -struktur: Es ist nicht zu erwarten, dass alle Behördenkunden, vor allem wenn sie auf dem Ausland kommen, die Fachbegriffe kennen.

Fremdsprachen: Erstaunlich viele Anfragen werden, wie Auswertungen von Suchabfragen zeigen, in Englisch gestellt.

Mehrdeutige Wörter: Häufig werden Wörter verwendet, denen mehrere Bedeutungen zukommen.